
STMIK MDP

Program Studi Sistem Informasi Kekhususan Komputerisasi Akuntansi
Skripsi Sarjana Komputer
Semester Genap Tahun 2010/2011

**ANALISIS DAN PERANCANGAN *CUSTOMER RELATIOSHIP*
MANAGEMENT PADA PO.TARABINA TRAVEL PALEMBANG**

Euis Rosmarlina 2007260036
Deslora Solafide 2007260104

Abstrak

Dalam sebuah industri jasa, faktor yang menentukan suatu keberhasilan dari suatu industri jasa terhadap pesaingnya adalah kepuasan pelanggan dan kualitas dari perusahaan. Apabila dalam suatu perusahaan tidak dapat memberikan rasa kepuasan dengan pelanggan maka dapat membuat pelanggan yang biasanya senang jasa kita malah sebaliknya membuat pelanggan tersebut beralih ke perusahaan pesaing. Oleh karena itu penulis mempunyai cara dan strategi yang dapat membangun perusahaan dalam membangun dan mengenalkan hubungan yang baik dengan pelanggan serta mengelolanya dengan baik.

Cara dan strategi untuk mengenal dan membangun hubungan dengan pelanggan serta mengelolanya dikenal dengan *Customer Relationship Management*. Adapun metode yang digunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu: (1) Metode ITERASI, Analisis yang mencakup PIECES, analisis sebab akibat dan analisa kelayakan, (2) Metode Perancangan yang mencakup perancangan basis data, perancangan proses, perancangan tampilan layar dan struktur menu. Sistem yang diterapkan di perusahaan yang kami survei saat ini ternyata masih banyak kekurangan dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan dan calon pelanggan.

Sistem yang diterapkan di perusahaan ini kami survei dan ternyata kami mendapatkan masih banyaknya kekurangan dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan dan calon pelanggan. Dari perancangan sistem yang diusulkan, kami berusaha memperbaiki kekeurangan yang ada, dengan memperbaiki dan melakukan penambahan yang diperlukan. Diharapkan dengan dilakukannya perubahan dan penambahan yang kami lakukan dapat membangun perusahaan ini agar menjadi lebih baik yang berguna untuk meningkatkan hubungan dan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : CRM, analisis dan perancangan, situs web

Pernyataan Keaslian Skripsi

Pernyataan Penyusunan Skripsi

Kami, Euis Rosmarlina,
Deslora Solafide

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**ANALISIS DAN PERANCANGAN *CUSTOMERS RELATIONSHIP*
MANAGEMENT PADA PO. TARABINA TRAVEL PALEMBANG**

Adalah benar hasil karya kami dan belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah,
sebagian atau seluruhnya, atas nama kami atau pihak lain.

Penulis,



Euis Rosmarlina
2007260036



Deslora Solafide
2007260104

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia informasi dan teknologi sekarang ini sudah sangat pesat. Semua hal dalam segala aspek kehidupan manusia sekarang ini, tidak bisa terlepas dari teknologi informasi. Banyak perusahaan atau badan usaha lainnya telah menggunakan berbagai macam alat komunikasi seperti *handphone*, internet, *fax*, dan lain-lain. Salah satunya adalah penyajian informasi yang semakin cepat dan akurat. Informasi tersebut dapat digunakan oleh semua pihak yang terkait serta mendukung perkembangan suatu perusahaan dalam menghadapi suatu persaingan.

Dalam era globalisasi saat ini, *customer relationship management* sangat penting untuk membina hubungan antara pelanggan dan pihak yang bersangkutan. Serta memberikan informasi yang diperlukan oleh pelanggan mengenai data-data yang sedang dalam proses pengerjaan. Penerapan suatu teknologi informasi berguna untuk mewujudkan *customer relationship management* agar dapat berjalan dengan baik.

PO. Tarabina Travel Palembang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang *Travel*. Dimana perusahaan ini , menyediakan penjualan tiket mobil dengan tujuan keberangkatan ke daerah Lubuk Linggau,

Lampung, Jambi, Bengkulu dan Kayu Agung serta melayani jasa untuk mengirimkan paket barang dan dokumen. Selama ini banyak pelanggan yang mengeluh untuk memesan tiket yang dikarenakan lambatnya pelayanan sehingga membuat pelanggan beralih ke perusahaan travel lainnya selain itu pelanggan tidak menerima informasi dari bagian administrasi tentang pengiriman barang dikarenakan tidak memiliki informasi tentang perkembangan pengiriman barang yang *up to date*, sehingga membuat keraguan pelanggan dalam melakukan pengiriman barang atau dokumen di Travel tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas maka kami terdorong untuk membuat judul **"ANALISIS DAN PERANCANGAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA PO. TARABINA TRAVEL PALEMBANG"** yang diharapkan dapat membantu dalam setiap proses.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, terdapat permasalahan-permasalahan yang dapat dijabarkan pada bagian dibawah ini.

1. Pelayanan pemesanan tiket memakan waktu yang lama.
2. Pelanggan kesulitan dalam menerima informasi tentang pengiriman barang.

1.3 Ruang Lingkup

Adanya ruang lingkup bertujuan untuk mengarahkan kegiatan penelitian agar tidak menyimpang, hal tersebut dikarenakan permasalahan yang ada sifatnya kompleks, selain itu agar lebih memudahkan dalam pembahasan. Sehingga tujuan pembangunan sistem dapat tercapai. Ruang lingkup dalam pengembangan sistem ini adalah :

1. Proses pengolahan data informasi kepada pelanggan.
2. Pemesanan tiket serta dalam proses pengiriman barang.
3. Penerapan aplikasi difokuskan pada aplikasi CRM berbasis website.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

1. Membuat aplikasi CRM
2. Mempermudah pelanggan untuk memesan tiket.
3. Mempermudah pelanggan untuk mendapatkan informasi tentang perkembangan pengiriman barang.

1.4.2 Manfaat

1. Pelanggan tidak perlu menunggu lama dalam proses pemesanan tiket.
2. Pelanggan akan lebih mudah dalam menerima informasi tentang perkembangan pengiriman barang dan tidak perlu membuang

banyak waktu untuk mengecek barang yang dikirimkan sudah diterima atau belum.

1.5 Metodologi

Metodologi yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode **Iterasi (*Iterative*)**. Metode iterasi adalah metode dimana setiap tahapan / fase pengembangan system dilaksanakan dengan memakai teknik pengulangan dimana suatu proses dilaksanakan secara berulang-ulang sampai mendapatkan hasil yang diinginkan.

Dalam metode ini, terdapat 6 fase pengembangan sistem, yaitu :

1. Survei Sistem

Pada fase ini, terdapat pendefinisian dari permasalahan yang ada untuk menentukan ruang lingkup, menentukan metodologi yang digunakan, serta membuat jadwal kegiatan dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi.

2. Analisis Sistem

Pada fase ini, dilakukan analisis terhadap system yang telah ada dengan mengidentifikasi permasalahan, penentuan tujuan dari perbaikan sebuah sistem, dan mengidentifikasi kebutuhan pengguna sistem.

3. Desain Sistem

Fase ini menyatakan bagaimana sebuah desain system lanjutan yang akan dibuat dengan menggambarkan sebuah model system untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan.

4. Pembuatan Sistem

Pada fase ini, dilakukan pembuatan sistem baru (*hardware* dan *software*) dengan alat bantu yang digunakan antara lain *MySQL*, bahasa pemrograman *PHP*.

5. Implementasi Sistem

Pada fase ini, dilakukan penginstalan *database* dan program baru, pelatihan bagi pengguna dan konversi ke sistem yang baru.

6. Pemeliharaan Sistem

Setelah sistem dioperasikan, maka dibutuhkan dukungan sistem yang berkesinambungan agar sisa siklus hidup sistem tetap berguna, produktif, dan optimal.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dimaksud untuk memberikan gambaran mengenai bab-bab yang akan penulis susun dalam laporan skripsi adalah sebagai berikut ini.

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan yang mencakup uraian tentang latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, metodologi penulisan dan sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang teori umum seperti konsep sistem yang meliputi karakteristik *customer relationship management* dan klasifikasi sistem, konsep informasi, dan teori pendukung khusus mengenai *website*, konsep pengembangan sistem, metodologi pengembangan sistem, analisis sistem, perancangan sistem, basis data, permodelan dalam pengembangan sistem, serta alat bantu pengembangan sistem.

BAB 3 ANALISIS SISTEM YANG BERJALAN

Dalam bab ini penulis akan menguraikan tentang riwayat atau gambaran umum perusahaan yang meliputi struktur organisasi, tugas dan wewenang pengelola perusahaan, prosedur sistem yang berjalan, analisis permasalahan yang dihadapi, analisis kebutuhan sistem, dan analisis kelayakan.

BAB 4 RANCANGAN SISTEM

Bab ini penulis akan menjelaskan tentang rancangan sistem logis dan rancangan sistem fisik yang mencakup model proses diantaranya diagram konteks, diagram dekomposisi, diagram aliran data kejadian,

diagram aliran data subsistem dan sistem, dan model data ERD. Pada rancangan sistem program terdiri dari logika program, rancangan antar muka, rancangan keluaran berupa laporan.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini penulis akan menjelaskan secara singkat tentang kesimpulan dan saran yang merupakan bagian akhir dari penulisan skripsi yang diharapkan dapat membantu dan bermanfaat untuk perusahaan.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Beberapa kesimpulan yang dapat ditarik oleh penulis setelah diselesaikannya Analisis dan Perancangan *Customer Relationship Management* pada PO. Tarabina Travel Palembang antara lain sebagai berikut :

1. Ternyata membangun sistem CRM dengan menggunakan metodologi iterasi lebih memberikan banyak manfaat serta keuntungan dalam pengembangan sistem informasi dalam perusahaan tersebut.
2. Dengan adanya basis data untuk penyimpanan data, maka data dapat disimpan dalam waktu yang lama dan dapat digunakan kembali apabila sewaktu-waktu diperlukan.
3. *Website* ini memiliki kelebihan tersendiri yaitu mampu memberikan informasi yang jauh lebih lengkap mengenai tiket dan pengiriman barang kepada pelanggan. Selain itu para pelanggan dapat memperoleh informasi tersebut tanpa harus datang ke tempat, namun cukup mengunjunginya melalui *internet* dan juga mempersingkat waktu bagi pelanggan dalam hal memesan tiket.

4. Dengan adanya *website* ini secara otomatis ruang lingkup pelanggan PO. Tarabina Travel menjadi semakin luas karena fasilitas *internet* sekarang sudah bisa diakses dimanapun dan kapanpun

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan sehubungan dengan penulisan dan untuk dapat menunjang keberhasilan *Analisis dan Perancangan Customer Relationship Management* pada PO. Tarabina Travel Palembang antara lain sebagai berikut ini.

1. Dengan menerapkan CRM pada PO. Tarabina Travel Palembang diharapkan dapat lebih meningkatkan hubungan dengan pelanggan.
2. Perlunya pelatihan bagi karyawan agar dapat mengoperasikan sistem ini dengan baik dan lancar.
3. Diharapkan dengan adanya program CRM ini karyawan dapat lebih mengerti dan dapat mengoperasikan program tersebut.
4. Melakukan *back-up* data secara berkala untuk meminimalisasikan kemungkinan hilangnya data dari kejadian-kejadian yang tidak diharapkan.
5. Melakukan pemeliharaan secara berkala untuk perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*).
6. Diharapkan agar para peneliti bisa lebih mengembangkan untuk aplikasi yang sama dan organisasi yang berbeda.

P.O. TARABINA TRAVEL

Jalan Demang Lebar Daun Depan RSI. Siti Khodijah
Palembang – Sumatera Selatan

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M.A. Harris

Jabatan : Pimpinan

Tempat : P.O Tarabina Travel

Memberikan izin kepada mahasiswa :

No.	Nama Mahasiswa	NPM	Program Studi
1.	Euis Rosmarlina	2007260036	SIKA
2.	Deslora Solafide	2007260104	SIKA

Telah menyelesaikan penelitian di Perusahaan kami sebagai bagian dari Skripsi.

Demikian Surat Keterangan ini kami buat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang,
Yang menandatangani,

P.O. Tarabina
Palembang
M.A. Harris
Pimpinan